



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65  
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

**О Т Ч Е Т**

**О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ  
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ ВЯЗЕМСКАЯ  
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ВЯЗЕМСКИЙ РАЙОН"  
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 6Э / 24 от «17» мая 2024 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Все работы проведены в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года. Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна).

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.  
Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru  
Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

**Официальная информация об организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества:**

Полное официальное наименование организации, подлежащей процедуре оценки качества условий оказания услуг:

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области**

Сокращенное наименование организации:

**МБУК ВЦБС**

***Почтовый адрес организации:***

215110, Смоленская область, город Вязьма, улица Парижской Коммуны, дом 11.

***Адрес сайта организации:*** <http://vyazma.library67.ru/>

***Электронный адрес организации:*** [vtsbs.mun@yandex.ru](mailto:vtsbs.mun@yandex.ru)

***Телефоны организации:*** 8 (48131) 5-04-62; 8 (48131) 5-16-39;  
8 (48131) 5-05-19; 8 (48131) 5-44-55; 8(48131)2-32-20

***Руководитель организации:*** Директор Краснова Галина Александровна

***Контактная информация руководителя –***

e-mail: [galina.krasnova2011@yandex.ru](mailto:galina.krasnova2011@yandex.ru)

***Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:***

326 400 человек

***Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:***

Анисимова Ирина Евгеньевна, заместитель директора МБУК ВЦБС

Контактная информация –

e-mail: [arina4572@yandex.ru](mailto:arina4572@yandex.ru)

## **Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области в современном статусе зарегистрирована 15 февраля 2000 года. Однако история библиотечного дела в Вяземском районе насчитывает уже многие десятилетия. В первой половине двадцатого века в Вязьме уже сложилась разветвленная сеть библиотек. В годы Великой Отечественной войны все библиотеки были уничтожены, но сразу после освобождения Вязьмы от немецко-фашистских захватчиков летом 1943 года начала работать городская библиотека (г. Вязьма, ул. Карла Маркса, д. 8). Районная библиотека до 1977 года располагалась в деревянном здании по ул. П.Коммуны, д.18. С 1 декабря 1977 года все городские и сельские библиотеки Вяземского района объединены в единую библиотечную систему. Деятельность учреждения осуществляется в соответствии с Уставом, утвержденным постановлением Администрации муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области № 663 от 21.07.2011 года. Директором МБУК ВЦБС с 10 августа 2018 года является Краснова Галина Александровна. В настоящее время в структуру Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области входит 25 библиотек: Центральная районная библиотека, Центральная детская модельная библиотека, Городская библиотека № 3, Городская библиотека № 4, Городская библиотека № 37, Городская библиотека №40 (Литературный салон), а также 19 сельских библиотек: Семлёвская сельская библиотека № 5, Тумановская сельская библиотека № 6, Андрейковская сельская библиотека № 7, Вязьма-Брянская сельская библиотека № 10, Ефремовская сельская библиотека № 12, Исаковская сельская библиотека № 15, Кайдаковская сельская библиотека № 16, Каснянская сельская библиотека № 17, Масловская сельская библиотека № 21, Новосельская сельская библиотека № 24, Относковская модельная сельская библиотека № 25, Поляновская сельская библиотека № 26, Семлёвская сельская библиотека № 28, Степаниковская сельская библиотека № 29, Успенская сельская библиотека № 30, Хмелитская сельская библиотека № 32, Шуйская сельская библиотека № 34, Юшковская сельская библиотека № 35, Бухоновская сельская библиотека № 36. Книжный фонд МБУК ВЦБС составляет 400 000 единиц хранения; читателями библиотек Вяземского района являются 23 606 человек (по состоянию на 2023 г.); книговыдача ежегодно составляет свыше 500 000 документов.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система (МБУК ВЦБС) муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области находится в ведомственном подчинении комитета по культуре, спорту и туризму Администрации муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, который осуществляет координацию и регулирование деятельности МБУК ВЦБС. Вяземская централизованная библиотечная система в настоящее время является одним из важнейших культурных и информационных центров региона. Большое внимание уделяется не только профессиональной деятельности, но и повышению качества условий оказания услуг населению Вяземского района. Значительные позитивные изменения произошли в библиотеках МБУК ВЦБС за период 2021–2024 гг. В рамках федерального проекта "Творческие люди" 29 работников (55%) Вяземской централизованной библиотечной системы повысили свою квалификацию на базе Краснодарского, Пермского и Санкт-Петербургского государственных институтов культуры.

В рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" центральная детская библиотека стала победителем конкурсного отбора на предоставление трансфертов, получила грант на создание библиотеки нового поколения, что позволило обрести статус Центральной детской модельной библиотеки. В обновленных пространствах разместилось новое технологическое оборудование, позволившее сделать библиотеку доступнее и удобнее для всех читателей. При модернизации в детской библиотеке была проведена работа по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья: здание стало доступным для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с нарушением слуха, для слепых и слабовидящих.

С ноября 2022 года библиотеки МБУК ВЦБС вступили в федеральный проект "Пушкинская карта". В рамках проекта проведено более 20 мероприятий, отработана система взаимодействия со школами, колледжами, техникумами. Обновлена материально-техническая база: Степаниковская сельская библиотека №29 (2022 год), Тумановская сельская библиотека №6 (2023 год), Кайдаковская сельская библиотека №16 (2024 год) стали победителями в конкурсе на лучшее муниципальное учреждение культуры, находящееся на территории сельского поселения, объявленном Департаментом Смоленской области по культуре. На полученные деньги обновлены книжные фонды данных библиотек, приобретена мебель и компьютерная техника. 98% библиотек системы МБУК ВЦБС подключены к сети Интернет. Общее количество компьютеров – 78. Количество рабочих

мест для пользователей, с которых имеется доступ к сети Интернет – 30. В Центральной районной библиотеке и Центральной детской модельной библиотеки выделена зона коворкинга.

Библиотеки МБУК ВЦБС активно продвигают свою деятельность в сети Интернет и средствах массовой информации (газеты "Вяземский вестник", "Авось-ка" и др.). На сайте МБУК ВЦБС размещается актуальная информация о мероприятиях, предоставляется доступ к электронным ресурсам, раскрывается книжный фонд, предоставляются виртуальные услуги и сервисы. Пользуются популярностью такие сервисы, как виртуальная справка, электронная доставка документов, заказ и продление литературы, которые расширяют возможности взаимодействия с пользователями. Укрепилась взаимосвязь с удаленным пользователем. Как локальный информационный ресурс, приближенный к пользователю, используются специалистами библиотек группы в социальных сетях "Одноклассники" и "ВКонтакте". Здесь можно найти контактную информацию, анонсы о предстоящих мероприятиях и акциях, видео, фотографии библиотек и мероприятий. Общение в виртуальном режиме способствует повышению имиджа библиотеки и увеличению числа посещений. Такие современные инструменты, как аккаунты в социальных сетях, делают связь с пользователями адресной и востребованной, повышают интерес к чтению, к деятельности библиотеки.

В библиотеках Вяземской централизованной библиотечной системы широко применяется внестационарное обслуживание пользователей: работают 78 внестационарных библиотечных пункта, эта форма обслуживания позволяет получать основные библиотечные услуги тем, кто не имеет возможности (в связи с отдалённостью проживания, по состоянию здоровья или в силу специфики работы) посещать стационарную библиотеку. Внестационарно обслуживаются 3553 человека. На надомном обслуживании в библиотеках МБУК ВЦБС 426 пенсионера, из них 27 инвалидов.

Библиотеки всегда работают на своего читателя. Для этого в течение года проводятся мониторинги, анкетирование, блиц опросы для изучения мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании их дальнейшего развития, об уровне и перспективах развития библиотек. Анализируя мнения своих читателей и пользователей, библиотеки Вяземской централизованной библиотечной системы планируют свою дальнейшую работу. Вяземская централизованная библиотечная система играет большую роль в социально-культурной жизни региона, обеспечивая предоставление услуг практически всем жителям региона, включая людей

с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. В прошедшем 2023 году получателями услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области стали 326 400 человек, что позволяет отнести его к V категории учреждений культуры (в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). Проводимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать современную ситуацию и разработать рекомендации по дальнейшему совершенствованию качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая инвалидов.

## **I. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

*Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.*

**а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.**

*Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:*

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области сформирована современная информационная среда, позволяющая читателям получить необходимые сведения о деятельности учреждения. Во всех библиотеках МБУК ВЦБС при входе имеются стационарные вывески с официальным названием учреждения и режимом работы, в помещениях оформлены настенные стенды и дополнительные информационные уголки. Наиболее полный вариант информационных стендов находится в Центральной районной библиотеке. В холле библиотеки расположены стенды "Информация", "Библиомозаика", "На библиотечной орбите", "Уголок читателя", "Информация для читателей" и др. На стендах указано: официальное наименование учреждения, учредитель, режим работы организации; структура МБУК ВЦБС; Устав МБУК ВЦБС и последующие изменения; положение о защите персональных данных пользователей МБУК ВЦБС;

правила пользования библиотеками МБУК ВЦБС; фонды МБУК ВЦБС; услуги, предоставляемые МБУК ВЦБС и прейскурант цен на платные услуги; план работы на месяц; клубные объединения и другие материалы. Кроме того, в помещениях каждой библиотеки, входящей в структуру МБУК ВЦБС, имеется дополнительная информация, отражающая специфику её работы. В дополнение к стендам, размещенным в помещениях библиотеки, активно используются уличные стенды, установленные на прилегающей территории: "Афиша мероприятий" и др. Инновационный подход к формированию информационной среды позволил существенно разнообразить и дополнить стенды мультимедийными устройствами и информационными экранами. Так, например, в библиотеках МБУК ВЦБС были установлены: SmartTV, интерактивная сенсорная панель, интерактивные детские терминалы, информационный экран. Большое внимание в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "Уголок охраны труда", "Терроризм – угроза обществу", "Пожарная безопасность", "План эвакуации при пожаре" и др. Все стенды эстетично оформлены, соответствуют стилю библиотеки. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях и на прилегающей территории Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

***Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:***

На собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, размещенном в сети интернет по адресу: <http://vyazma.library67.ru/>, имеется основная информация для получателей услуг. На главной странице сайта представлено официальное полное и сокращенное название учреждения, обращение к читателям, контактная информация, адрес и фотография Центральной районной библиотеки, рубрики сайта, новостная лента, информация о "Пушкинской карте", а также множество полезных ссылок. Информация о профессиональной деятельности МБУК ВЦБС размещена в разделе "О нас" (<http://vyazma.library67.ru/about/>); там же имеются рубрики "История", "Основные приоритеты деятельности", "Материально-техническое обеспечение МБУК ВЦБС". В разделе "Нормативная база" (<http://vyazma.library67.ru/normativnaya-baza/>) представлен основной пакет документов, регламентирующих деятельность учреждения: Устав с последующими изменениями, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица; приказ о назначении директора;

правила пользования библиотеками МБУК ВЦБС; структура организации МБУК ВЦБС; контактная информация по библиотекам МБУК ВЦБС; режим и график их работы; положения о структурных подразделениях МБУК ВЦБС; отчет о выполнении муниципального задания за 2023г.; муниципальное задание на 2024 год; отчет о выполнении муниципального задания за 1 квартал 2024 г.; отчет о выполнении муниципального задания за 2 квартал 2024 г.; план финансово-хозяйственной деятельности на 2024г.; отчет финансово-хозяйственной деятельности за 2023 г.; перечень тарифов на платные услуги МБУК ВЦБС и др. О профессиональной деятельности учреждения информируют разделы: ""Фонды ЦБС" (<http://vyazma.library67.ru/fondy-cbs/>), "Библиотеки ЦБС" (<http://vyazma.library67.ru/biblioteki-cbs/>), "Услуги" (<http://vyazma.library67.ru/uslugi/>), "Виртуальная книжная полка" (<http://vyazma.library67.ru/virtualnaya-knizhnaya-polka/>), "Выставки" (<http://vyazma.library67.ru/knizhnye-vystavki/>), "Издательская деятельность библиотек" (<http://vyazma.library67.ru/nasha-izdatelskaya-deyatelnost/>), "Электронный каталог" (<http://smolensklib.ru/cgi/zgate.exe?Init+souball.xml,simple.xsl+rus>) и др. Дополнительная информация для активных читателей Вяземской централизованной библиотечной системы содержится в разделах: "Виртуальная книжная полка", "Медиабиблиотека", "Библиографический ориентир", "Библиотека: мифы и факты" и др. Официальный сайт помогает осуществлять методическую поддержку сотрудников библиотек МБУК ВЦБС, благодаря разделам "Методическая копилка", "Моя профессия – библиотекарь", где содержится информация для абитуриентов и студентов Смоленского государственного института искусств. Сотрудники Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система проводят большую краеведческую работу среди населения, что отражено в разделах сайта: "Страница краеведа", Виртуальная база данных "Чтобы помнили...", "Войны не видели, но помним...", виртуальная галерея памяти и славы; "Календарь знаменательных дат" и др. Большой интерес у получателей услуг вызывают разделы: "Правовой дилижанс", "Бесплатная юридическая помощь", "Мы за здоровый образ жизни", "Фотогалерея", "Новости", "Афиша", "Акции", "Клубы и кружки по интересам" и др. Таким образом, размещенная на собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области информация полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУК ВЦБС активно используют иные способы распространения и места размещения информации. Так, например, собственную страницу в социальной сети ВКонтакте имеют: Центральная районная библиотека; Центральная детская библиотека; городская библиотека №3; городская библиотека №4;

городская библиотека №37; городская библиотека №40 (Литературный салон); Вязьма-Брянская сельская библиотека №10; Кайдаковская сельская библиотека №16; Каснянская сельская библиотека №17; Поляновская сельская библиотека №26; Семлёвская сельская библиотека №28. Интернет-страницу в социальной сети "Одноклассники" создали: Центральная районная библиотека; Городская библиотека №3; Шуйская сельская библиотека №34; Относковская сельская библиотека. Кроме того, работа библиотек освещается в средствах массовой информации (газеты: "Вяземский вестник", "Авось-ка", "Новый формат"; Вяземское телевидение: МБУ "Вяземский информационный центр"). Взаимодействие библиотеки со средствами массовой информации отражено на официальном сайте в разделе "О библиотеках МБУК ВЦБС на страницах прессы" (<http://vyazma.library67.ru/o-bibliotekah-mbuk-vcbs-na-stran/>). Всё это способствует активному продвижению информации о деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области среди населения региона.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ( $P_{инф}$ ), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

$I_{стенд}$  (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**.

$I_{сайт}$  (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **10**.

$I_{норм}$  (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = **10**.

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

$P_{инф}$ . (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ»)

определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации **100 баллов**.

*Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации», в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».**

*Анализ наличия на официальном сайте Организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:*

На собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области (<http://vyazma.library67.ru/>) представлена разнообразная информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта указан официальный адрес Центральной районной библиотеки, адрес электронной почты ([vtsbs.mun@yandex.ru](mailto:vtsbs.mun@yandex.ru)), а также абонентский номер телефона 8(48131) 5-05-19 и номера телефонов директора 8(48131) 5-04-62, заместителя директора 8(48131) 5-16-39 и др. На главной странице сайта имеется активная ссылка "Задай вопрос" (<http://vyazma.library67.ru/zadat-vopros/>), что позволяет отправить письменной сообщение библиотекарю. В разделе "Контакты" (<http://vyazma.library67.ru/contacts/>) имеется практически вся необходимая информация (номера телефонов, адреса электронной почты) для дистанционного общения получателей услуг с руководством МБУК ВЦБС и со всеми библиотеками, входящими в состав Вяземской централизованной библиотечной системы. При этом по каждой городской и сельской библиотеке указаны почтовые адреса, адреса электронной почты, абонентские номера телефонов, адреса страниц в социальных сетях, режим и график работы, а также фотографии и фамилии руководителей подразделений. Вполне логичным является размещение на данной странице электронного сервиса для отправки обращений к сотрудникам библиотеки. Мнение о деятельности МБУК ВЦБС читатели могут выразить в электронной "Книге отзывов" (<http://vyazma.library67.ru/otzyvy/>). Важным разделом сайта

является "Независимая оценка качества деятельности оказываемых услуг" (<http://vyazma.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-de/>), где размещены результаты предыдущих проверок (2021, 2019, 2028, 207 гг.), планы по устранению выявленных недостатков и отчеты по их реализации. На этой же странице размещена информация организационного характера по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году, а также ссылка на электронный вариант анкеты для получателей услуг <https://bus.gov.ru/qrcode/rate/419862>. Кроме информации о дистанционных способах обратной связи официальный сайт МБУК ВЦБС предоставляет технические возможности дистанционного взаимодействия с получателями услуг, благодаря разделам: "Виртуальная справка"; "Электронная библиотека" (доступ к Национальной электронной библиотеке); "Виртуальная книжная полка", "Ваши предложения" (в разделе «Независимая оценка») и др. Дополнительные возможности дистанционного взаимодействия с получателями услуг обеспечивают группы в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники), Видео-сюжеты на YouTube о деятельности МБУК ВЦБС (Вяземский информационный центр). Таким образом, на собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" в полном объеме представлена информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, что обеспечивает активное взаимодействие с читателями.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{\text{дист.}}$ ):

$S_{\text{дист.}}$  (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 11.

$T_{\text{дист.}}$  (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель  $P_{\text{дист.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{\text{дист.}}$ ) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 100 баллов.*

в) **Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".**

Для расчета данного показателя (П<sub>откр.уд.</sub>) были использованы результаты анкетирования и опроса получателей услуг Вяземской централизованной библиотечной системы. Необходимо подчеркнуть, что в МБУК ВЦБС ведется постоянный мониторинг удовлетворенности читателей качеством условий предоставления услуг; в 2024 году было опрошено 1250 человек, что выходит за рамки требований независимой оценки, но позволяет руководству библиотеки "держать руку на пульсе" и своевременно принимать меры по корректировке условий библиотечного обслуживания населения. В прошедшем 2023 году получателями услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области стали 326 400 человек, что позволяет отнести его к V категории учреждений культуры (в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). Это дало возможность в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг провести опрос и анкетирование 600 человек, абсолютное большинство которых выразили высокую степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте МБУК ВЦБС.

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>стенд</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **599 человек.**

**У<sub>сайт</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **598 человек.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте  
**П<sub>откр.уд.</sub> = 99,75 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,75 балла.*

## **II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".**

### ***Общий анализ состояния условий предоставления услуг:***

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области стремится обеспечить комфортные условия предоставления услуг своим читателям и предпринимает для этого все необходимые меры. Так, например, в рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" Центральная детская библиотека (г. Вязьма) получила грант на создание библиотеки нового поколения, что позволило обрести статус Центральной детской модельной библиотеки. Существенно преобразилось пространство библиотеки; было приобретено новое технологическое оборудование и современная мебель. Всё это позволило сделать библиотеку доступнее и удобнее для всех читателей. Высокие стандарты обслуживания получателей услуг соблюдаются в Центральной районной библиотеке, которая определяет организационно-методические основы работы и задает общий уровень качества условий оказания услуг. В Центральной районной библиотеке, как и в Центральной детской модельной библиотеке, выделена зона коворкинга. В помещениях и на прилегающей территории созданы многочисленные зоны отдыха и ожидания. Обустроен удобный гардероб для посетителей. Имеющаяся навигация помогает не только ориентироваться в помещениях, но и дает много дополнительной информации о функциональных зонах библиотеки и предоставляемых услугах. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода (кулер и одноразовые стаканчики). В здании оборудованы современные санитарно-гигиенические помещения. Все помещения содержатся в хорошем санитарном состоянии. Транспортная доступность не создает проблем: остановки общественного транспорта находятся в шаговой доступности от библиотек (150–250 метров). Имеются стоянки для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте МБУК ВЦБС, посредством Единого

портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении. Практикуется внестационарное обслуживание для физических и юридических лиц, обслуживание на дому по предварительной заявке пользователя. Целенаправленно ведется работа по улучшению условий работы с читателями в сельской местности. За последние три года была обновлена материально-техническая база сельских библиотек. Несколько библиотек стали победителями в конкурсе на лучшее муниципальное учреждение культуры, находящееся на территории сельского поселения, объявленном Департаментом Смоленской области по культуре: Степаниковская сельская библиотека №29 (2022 год), Тумановская сельская библиотека №6 (2023 год), Кайдаковская сельская библиотека №16 (2024 год). На полученные деньги обновлены книжные фонды данных библиотек, приобретена мебель и компьютерная техника. 98% библиотек системы МБУК ВЦБС подключены к сети Интернет. Общее количество компьютеров – 78. Количество рабочих мест для пользователей, с которых имеется доступ к сети Интернет – 30. Это дает возможность существенно повысить качество предоставления библиотечных услуг населению Вяземского района. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области созданы весьма комфортные условия предоставления услуг населению.

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг ( $P_{\text{комф. усл.}}$ ) определяется по формуле (2.1), где:

$S_{\text{комф.}}$  (количество комфортных условий предоставления услуг) = 11.

$T_{\text{комф.}}$  (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  $P_{\text{комф. усл.}}$  принимает максимальное значение 100 баллов).

В данном случае при наличии 11 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".**

Для расчета данного показателя были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг МБУК ВЦБС. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью их предоставления в

Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>комф.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **597 человек.**

**П<sub>комф.уд.</sub>** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **99,5 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,5 балла.*

### **III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".**

*Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:*

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области проведена большая работа по обустройству в помещениях и на прилегающей территории безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Наиболее масштабные работы проведены в библиотеках г. Вязьмы. В частности, при модернизации в Центральной детской библиотеке была обустроена доступная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья: здание стало более удобным для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с нарушением слуха, для слепых и слабовидящих. В Центральной районной библиотеке проведены масштабные работы по обустройству безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. На прилегающей территории при входе в здание установлена тактильная дорожка, имеется контрастное обозначение лестничных ступеней. Входная группа оборудована пандусом с поручнями и кнопкой вызова. На стеклянные поверхности дверей нанесены контрастные обозначения. В здании оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Практически во всех библиотеках МБУК ВЦБС начаты работы по созданию элементов безбарьерной среды. Целенаправленная деятельность по созданию безбарьерной доступной

среды отражена на официальном сайте МБУК ВЦБС в рубрике "Доступная среда" (<http://vyazma.library67.ru/uslugi/dostupnaya-sreda/>), где представлена информация о проводимых мероприятиях по созданию безбарьерной среды: оборудование пандусов, использование беспроводных звонков для инвалидов, организация работа "Домашнего абонента" и др. Здесь же представлена справочная информация и ссылки, которые могут быть полезны для людей с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области в основном сформирована безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов. Тем не менее, эта работа должна быть продолжена во всех структурных подразделениях МБУК ВЦБС, включая сельские библиотеки.

Расчет показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" (Порг.дост.) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

Торг.дост. (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае Порг.дост. = **80 баллов**.

*Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 80 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими".**

**Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:**

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области проводится большая работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для слабовидящих (<http://vyazma.library67.ru/uslugi/dostupnaya-sreda/?ssv>). Рубрика официального сайта "Доступная среда"

(<http://vyazma.library67.ru/uslugi/dostupnaya-sreda/>) позволяет инвалидам получать актуальную информацию, позволяющую существенно повысить качество условий оказания услуг данной категории читателей. В библиотеках МБУК ВЦБС имеются специальные информационные устройства для людей с ослабленным зрением и слухом. В Центральной районной библиотеке, как и во многих других подразделениях, осуществлено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля. Более того, МБУК ВЦБС обеспечивает инвалидов по зрению книгами, напечатанными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Проведен инструктаж работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ №111-о\д от 29.12.2023 г.), что позволяет оказывать соответствующие услуги людям с ограниченными возможностями здоровья. Практикуется предоставление услуг в дистанционном режиме, а именно: предоставление доступа к коллекции оцифрованных книг из фондов МБУК ВЦБС и аудиокниг из фондов виртуального читального зала НЭБ; выполнение заказа на электронную копию фрагмента книги или периодического издания из фондов библиотек МБУК ВЦБС (доставка ЭДД); помощь и поддержка в поиске информации в открытых интернет-источниках по запросам. Посетители сайтов могут принять участие в викторинах и конкурсах, посетить виртуальные выставки, познакомиться с новинками литературы, анонсами мероприятий, буктрейлерами и др. Расширяется представительство групп в социальных сетях: увеличивается количество групп и мессенджеров, в которых присутствуют библиотеки МБУК ВЦБС. В настоящее время посещение в социальных сетях составляет 76810 подписчиков. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области в целом обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем эту работу необходимо продолжить с использованием современного технического оборудования и инновационных технологий.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (Пуслуг дост.) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

Суслуг дост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 5.

Туслуг дост. (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслуг дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслуг дост. = 100 баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 100 баллов.*

**в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"**

Для определения показателя удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов была использована информация, полученная в результате беседы и телефонного опроса получателей услуг, имеющих инвалидность. Всего было опрошено 19 человек, 17 из которых выразили высокую степень удовлетворенности обслуживанием людей с ограниченными возможностями здоровья. Особые слова признательности были высказаны в адрес работников библиотек МБУК ВЦБС за их внимательное и доброжелательное отношение к инвалидам. Активная совместная деятельность с Вяземской районной организацией Всероссийского общества инвалидов позволяет привлечь к мероприятиям большое число людей с ограниченными возможностями здоровья. Сотрудники Вяземской централизованной библиотечной системы ведут индивидуальную библиотечно-информационную работу по обслуживанию пенсионеров и инвалидов, других категорий пользователей, которым трудно посещать библиотеку самостоятельно. Издания (книги, документы, периодика и др.) из фондов библиотеки доставляются работниками библиотек (книгоношами) на дом. Прием заявок пользователей на обслуживание и подбор книг ведется по телефону и на официальном сайте МБУК ВЦБС. Доставка книг на дом осуществляется бесплатно и по предварительному заказу. Внестанционарным обслуживанием пользуются 3553 человека. На домашнем обслуживании в библиотеках МБУК ВЦБС 426 пенсионеров, из них 27 инвалидов. Позитивные изменения в качестве доступной среды были по достоинству оценены инвалидами.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $P_{\text{дост.уд}}$ ), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{инв.}}$  (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **19 человек.**

$У_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **17 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}}$  = **89,47 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 89,47 балла.*

#### **IV. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".**

При расчете данного показателя были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг МБУК ВЦБС. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ( $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ ), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$U_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **598 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = **99,67 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,67 балла.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников**

**организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры".**

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования читателей Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ВЦБС, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>оказ.услуг.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **599 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,83 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,83 балла.*

**в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия".**

При расчете показателя (П<sub>вежл.дист.уд.</sub>) использовались результаты анкетирования и опроса получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ВЦБС при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$U_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **597 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = **99,5 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,5 балла.*

#### **V. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ"**

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)".

Расчет показателя ( $P_{\text{реком.}}$ ) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$U_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **600 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{реком.}}$  = **100 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры".**

Расчет показателя ( $P_{орг.усл.уд.}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$У_{орг.усл.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **597 человек.**

В данном случае показатель  $P_{орг.усл.уд.}$  = **99,5 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,5 балла.*

**в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры".**

Расчет показателя ( $P_{уд.}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **598 человек.**

В данном случае показатель  $P_{уд.}$  = **99,67 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 99,67 балла.*

## **VI. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ.**

**а) Показатель оценки качества по организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества.**

Показатель оценки качества организации, подлежащей независимой экспертизе, рассчитывается по формуле (6):

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой организации;

$K_m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий для данной ( $n$ -ой) организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр.уд.}})$$

$$K_2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл.}} + 0,5 \times P_{\text{комф.уд.}})$$

$$K_3 = (0,3 \times P_{\text{орг.дост.}} + 0,4 \times P_{\text{услуг.дост.}} + 0,3 \times P_{\text{дост.уд.}})$$

$$K_4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт.уд.}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг.уд.}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист.уд.}})$$

$$K_5 = (0,3 \times P_{\text{реком.}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд.}} + 0,5 \times P_{\text{уд.}})$$

Все показатели:  $P_{\text{инф}}$  ...  $P_{\text{уд.}}$  – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" ( $P_{\text{ожид.}}$ ), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе  $K_2$ .

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,75) = 99,9$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,5) = 99,75$$

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,75) = 99,9$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,5) = 99,75$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 89,47) = 90,84$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,67 + 0,4 \times 99,83 + 0,2 \times 99,5) = 99,7$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,5 + 0,5 \times 99,67) = 99,74$$

$$\text{сумма } K_m = 489,93$$

$$S_n = 489,93 / 5 = 97,99$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области составляет 97,99 балла.*

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области:*

- Продолжить работу по улучшению материально-технической базы библиотек, обновить парк компьютеров, увеличить скорость Интернета посредством подключения высокоскоростного широкополосного Интернета и решить вопрос о повышении профессиональной компетенции и компьютерной грамотности сотрудников МБУК ВЦБС.;*
- Обеспечить во всех библиотеках МБУК ВЦБС дальнейшее обустройство безбарьерной доступной среды для инвалидов с использованием современного оборудования и инновационных технологий.*
- Улучшить комплектование книжного фонда, увеличить количество подписки на периодику, обновить книжно-журнальный фонд.*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук



Е.Н. Мажар